

ハラスメント防止のための指針

有限会社康福

第1章 ハラスメント防止に関する基本的考え方

当社は、職場および介護現場において、すべての職員が安全で尊厳ある環境で働けるよう、ハラスメントの防止と適切な対応を行うことを基本方針とする。ハラスメントの原因を分析し、予防策を講じることで、迅速かつ公平な対応を実施し、被害者支援と加害者への適切な対処を確実にする。これにより、職員が安心して働ける環境を確立し、質の高い介護サービスの提供に寄与することを目的とする。

1 ハラスメントの種類

(1) 職場におけるハラスメント

ア パワーハラスメント(3 要素)

(1) 優越的な関係を背景とした言動

労働者が行為者に対して 抵抗・拒絶できない関係性 を背景に行われる言動。

例: 上司から部下、経験豊富な同僚、集団による圧力など。

(2) 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動

社会通念上、業務に必要性がない、または態様が不適切な言動。

例: 人格否定、目的を逸脱した叱責、過度な要求・過小な要求など

(3) 労働者の就業環境が害される言動

身体的・精神的苦痛を与え、就業環境が不快となり、能力発揮に重大な悪影響が生じるレベルの支障があること。

判断基準は「平均的な労働者の感じ方」。

イ セクシュアルハラスメント(職員間)

① 対価型セクシュアルハラスメント

性的言動を拒否したことにより、解雇・降格・減給などの不利益を受けること。

② 環境型セクシュアルハラスメント

性的言動により職場環境が損なわれ、重大な支障が生じること。

③ 同性に対するものも含む

〈具体例〉

- ・性的・身体上の事柄に関する不必要な質問
- ・わいせつ図画の閲覧・配布・掲示
- ・うわさの流布

- ・不必要な身体接触
- ・性的言動による就業意欲の低下
- ・交際・性的関係の強要
- ・性的言動への拒否に対する不利益取り扱い
- ・その他不快感を与える性的言動

(2) 訪問先・介護現場におけるハラスメント

ア パワーハラスメント

〈具体例〉

- ・強くこづく、身体的暴力
- ・攻撃的態度で大声を出す
- ・机や椅子を叩く・蹴る
- ・書類を破る
- ・制度上認められていないサービスの強要
- ・契約外サービスの要求
- ・「他のスタッフはやってくれた」など比較して強要
- ・「バカ」「クズ」などの暴言
- ・人格否定
- ・身体的特徴をなじる
- ・からかい・皮肉
- ・差別的発言

イ セクシュアルハラスメント(利用者・家族等)

〈具体例〉

- ・強くこづく、身体的暴力
- ・攻撃的態度で大声を出す
- ・机や椅子を叩く・蹴る
- ・書類を破る
- ・制度上認められていないサービスの強要
- ・契約外サービスの要求
- ・「他のスタッフはやってくれた」など比較して強要
- ・「バカ」「クズ」などの暴言
- ・人格否定

- ・身体的特徴をなじる
- ・からかい・皮肉
- ・差別的発言

(3)カスタマーハラスメント

利用者・家族等による、業務上必要かつ相当な範囲を超える言動や過剰要求、威圧的態度。

<具体例>

◆ 1. 身体的暴力

叩く、蹴る、つねる、噛みつく

物を投げつける

首を絞める、髪を引っ張る

唾を吐きかける

◆ 2. 精神的暴力(暴言・威圧)

「無能」「辞めろ」「クビにしてやる」などの人格否定

大声で怒鳴る、机を叩く

長時間にわたる説教

「訴えてやる」「ネットに書く」などの脅迫

特定職員の排除要求(「あいつを外せ」「気に入らないから辞めさせろ」)

◆ 3. 契約外サービスの強要

「ついでに庭の草むしりして」

「ペットの散歩もして」

「家族の食事も作れ」

「他の利用者より先に来い」

「気に入らないから別のヘルパーを寄越せ」

◆ 4. セクシュアルハラスメント

不必要な身体接触(手を握る、体を密着させる)

性的な冗談・卑猥な発言

入浴介助中の性的発言

性的関係の要求

アダルト雑誌・動画を見せつける

胸や腰をじっと見る

◆ 5. その他の迷惑行為

- ・ 長時間の電話や拘束
- ・ しつこいクレームで職員を精神的に追い詰める
- ・ 虚偽の通報・虚偽のクレーム

(4)採用選考時のハラスメント

求職者の意に反する性的言動や不利益を与える行為。

<具体例>

◆ 1. 不適切な質問(個人情報への過度な立ち入り)

- ・ 家族構成、結婚予定、妊娠予定
- ・ 宗教、支持政党
- ・ 病歴、障害の有無
- ・ 性的指向・性自認
- ・ 生活状況(借金、同居人など)
- ・ 「子どもはいつ産むの?」「旦那さんは働いてるの?」

◆ 2. 不適切な評価・差別的扱い

- ・ 性別・年齢・国籍を理由に不採用
- ・ 「女性は夜勤できないから採らない」
- ・ 「若い人のほうが覚え早い」
- ・ 「外国人はトラブルが多い」

◆ 3. 威圧的な言動・精神的圧力

- ・ 大声で叱責する
- ・ 「こんなことも答えられないの?」
- ・ 「やる気がないなら帰れ」
- ・ 長時間拘束して圧迫面接を行う

◆ 4. セクシュアルハラスメント

- ・ 外見・身体に関するコメント
- ・ 「かわいいね」「スタイルがいいね」
- ・ 面接官が応募者の身体をじろじろ見る
- ・ 食事やデートの誘い
- ・ 性的関係をほのめかす発言

◆ 5. 採用を餌にした不当要求

- ・ 「採用してほしいければ飲みに行こう」
- ・ 「個人的なお願いを聞いてくれたら採用する」
- ・ 私的な用事を強要する

◆ 6. 不適切な個人情報の扱い

- ・ 応募書類を社内で不必要に共有
- ・ SNS を勝手に調査し、私生活を評価材料にする
- ・ 応募者の写真を社内チャットで閲覧する

2 相談者等への不利益取扱いの禁止

ハラスメント相談や事実確認への協力を理由とした解雇、降格、減給その他の不利益取扱いを禁止する。相談内容は厳重に秘密保持し、相談者の意に反して関係者以外に開示しない。

第2章 ハラスメントへの対応

1 基本方針

当社は、パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、精神的暴力、身体的暴力、カスタマーハラスメント等、すべてのハラスメントに対し、迅速かつ適切に対応する。職員が一人で抱え込まないよう、相談・報告体制を整備し、被害の拡大防止と職員の安全確保を最優先とする。

2 現場での対応

- (1) 危険を感じた場合は速やかにその場を離れる。
- (2) 複数職員での対応を基本とする。
- (3) ハラスメント行為の内容・状況・経過を記録する。
- (4) 身体的危害の恐れがある場合は警察等へ相談する。
- (5) セクシュアルハラスメントの場合は、身体的接触の有無、言動の内容を正確に記録する。

3 組織としての対応

- (1) 管理者が事実確認を行い、相談者・目撃者・関係者から情報を収集する。
- (2) 必要に応じて行為者への指導、警告、業務変更、懲戒等を検討する。
- (3) 相談者保護のため、業務調整、配置変更、心理的支援等を行う。
- (4) 再発防止のため、事例共有、職場環境の改善、研修内容の見直しを行う。

4 重大事案への対応

- (1) 暴力行為、継続的な精神的攻撃、性的強要等の重大事案は速やかに管理者

へ報告する。

(2) 必要に応じて外部機関(警察、行政、専門相談窓口)と連携する。

(3) 相談者の安全確保を最優先し、緊急措置を講じる。

5 サービス提供中止・契約解除の判断基準(利用者・家族等による場合)

(1) 身体的暴力が繰り返される場合。

(2) 再三の注意にもかかわらず改善が見込めない場合。

(3) 職員の安全確保が困難と判断される場合。

第3章 ハラスメント防止に関する職員研修

1 研修プログラムの作成

ハラスメントの種類、兆候、対応方法を含む研修プログラムを作成し、職員教育を徹底する。

2 定期研修

定期的に全職員を対象にハラスメント防止研修を実施する。

3 新規採用者研修

入職時にハラスメント防止研修を実施し、事業所方針の理解と実践力を身につける。

第4章 ハラスメントが発生した場合の相談体制

1 相談窓口の設置

職員が一人で抱え込まないよう、相談窓口を設置し周知する。

部署	相談窓口担当者
本社	高 陽
こうふく介護サービス 居宅介護支援事業所	今井 展子
こうふく介護サービス 訪問介護事業所	尚永 和美
こうふく介護報酬事務所	高木 香里

2 相談シートの活用

相談内容を正確に伝えるため相談シートを用意し、いつでも記入できるようにする。

3 相談窓口担当者

管理者を担当者とし、継続的研修を受け適切な支援を行う。

第5章 ハラスメント対応手順

1 相談

相談は対面、電話、メール、相談シート等で受け付ける。

2 相談窓口

専用窓口を設置し、プライバシーを守りながら迅速に対応する。

3 事実関係の確認

相談者、目撃者、関係者から情報収集し、メール・メモ等の証拠を確認する。

4 ハラスメントの判断

定義との照合、意図・影響の総合判断、必要に応じ専門家の意見を活用する。

5 措置の検討

行為者への警告、業務変更、懲戒等を検討し、相談者保護措置を講じる。

6 結果説明・通知・措置実施

判断結果を丁寧に説明し、必要な措置を書面または面談で通知し実施する。

7 環境調整・再発防止策

配置変更、業務調整、職場環境のモニタリング、啓発活動、フィードバック収集等を行う。

第7章 指針の閲覧

本指針をホームページに掲示し、職員および利用者・家族・関係者がいつでも閲覧できるようにする。

第8章 その他ハラスメント防止のために必要な事項

当社のハラスメント防止マニュアルについては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「管理者・職員向け研修のための手引き」に基づいて対応する。

付則

本指針は、令和4年4月1日より施行する。

令和8年4月1日 改定